

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. september 2021 blev i sag nr. 96573:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i et bilag til klageskemaet af 5/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen omhandler først og fremmest en utæt opvaskemaskine og en grundvandsstigning hvor kælderen blev ramt. Mit hus er en bungalow på 80 kvm og 80 kvm kælder, hvoraf kælderen blev top istandsat fra 2012 for ca. 500.000 kr.

Opvaskemaskinen:

[Medarbejder 1 fra skadeservice] kommer ud og der er vand i hele køkkenet, jeg står og ser på at [medarbejder 1 fra skadeservice] fingre er helt våde efter at [medarbejder 1 fra skadeservice] har haft fingrene oppe langs frontpladen på den fuldt integrerede opvaskemaskine. Frontpladen er helt våd bagpå og der er også løbet vand ned i kælderen (dryppet vand ned fra loftet). [Medarbejder 1 fra skadeservice] sætter en varmemaskine op for at tørre og kommer herefter tilbage og melder at det hele nu er ok. Der er aquastop på opvaskemaskinen hvor Siemens skriver, at de dækker maskinen i hele dens levetid (billede vedlægges), mod utætheder osv. Der burde ud fra dette igangsættes en regressag med Siemens, men dette ville TJM forsikring ikke gå med til og det er derfor ikke blevet gjort endnu her i skrivende stund d. 05.03.2021. Selve skaden i køkkenet, ender med at TJM kun vil dække det sokkel man kan se og ikke det hele, hvilket jeg ikke synes er i orden.

[Medarbejder 1 fra skadeservice] og jeg er uenige i hvordan skaden opstod og jeg har henvendt mig til [medarbejder 2 fra skadeservice] (hans chef), hvilket jeg gør for at italesætte min uenighed med [medarbejder 1 fra skadeservice]. Senere som kan ses i mit sagsforløb, bliver [medarbejder 1 fra skadeservice] taget af min sag pga. manglende journalføring om kælderen.

Grundvandsstigning i kælder februar 2020:

I februar 2020 har det regnet unaturligt meget i 4-6 måneder hvilket resulterer i, at jeg kan konstatere grundvandet er ved at komme op inde i et tekniskskab, samt udenfor kælderdøren hvor der er en rist som er koblet til nogle faskiner. Jeg ringer herefter til TJM forsikring hvorefter [medarbejder 3 fra skadeservice] kommer kort, tager nogle billeder og meddeler at han intet kan stille op. På dette tidspunkt har jeg allerede flyttet mine møbler og ting fra kælderen og ovenpå til stueetagen.

Da vandet har trukket sig tilbage, kommer denne gang [medarbejder 1 fra skadeservice] og laver målinger. Efter noget tid kommer [taksator 1] og allerede her kommer han med nogle kommentarer som f.eks. 'denne kælder har altid stået i vand', hvilket jeg er meget uenig i. Jeg viser ham nogle steder ovenpå som har været våde og jeg sender ham nogle billeder af dette. [Taksator 1] ser desuden at alle mine ting fra kælderen står mere eller mindre over det hele på min stueetage, så der kun lige er en sti fra kælderen trappegang og hen til min seng i soveværelset (video af dette vedlagt). [Taksator 1] går i gang med at besigtige kælderen og kommer frem til efter en måling, at [medarbejder 1 fra skadeservice] journalføring ikke er tilfredsstillende og hans chef som jeg tror er [medarbejder 2 fra skadeservice], går det hele igennem endnu engang. Der går herefter noget tid og så kommer en jeg mener hed [medarbejder 4 fra skadeservice] og skærer 30 mm. af tapesten fra gulvet og op, hvilket resulterer i, at hele huset lugter ildebefængt.

[Tømrer] bliver sat til at lave en etstopsløsning, hvor han skal stå for det hele. [Tømrer] og taksator kan ikke blive enige om hvad prislejet skal ligge på og hvordan arbejdet skal udføres. Jeg får herefter en masse korrespondance fra taksator om, at de tilbud jeg får fremsendt er for høje samt at jeg skal finde en maler der er 10.000 kr. billigere end de tilbud [tømrer] har fået. Der sker desuden nogle opkald som jeg finder sære, hvor [taksator 1] ringer til mig og beder mig om, at ringe til maleren og sige, at han skal ringe til [taksator 1]. Jeg forholder mig kun til hvordan fagfolkene vil lave arbejdet og prisen for dette.

Der går herefter 7 måneder hvor intet sker og jeg har opgivet at kæmpe med [taksator 1]. Jeg tror allerede her at sagen vil ende i ankenævn, men så en dag får jeg den tanke, at jeg kan prøve et sidste forsøg med trustpilot, hvilket gør, at der endelig sker noget udvikling i sagen, da man optager arbejdet med at få udbedret skaderne i kælderen. Cirka der opdager jeg at lågen fra opvaske-maskinen har taget skade og skriver igen på trustpilot. [Taksator 1] ringer kort efter og det lyder til de gerne vil dække lågen, men så ringer jeg til [køkkenfirma] og den låge jeg oprindeligt havde er nu lavet om, hvilket betyder en ny låge vil skulle speciallaves og koster fra 4.000 kr. Jeg prøver at ringe et par gange til [køkkenfirma], for at høre om de kan finde en gammel låge på lageret, men de melder aldrig tilbage, selv efter jeg har henvendt mig flere gange. Da TJM får prisen på lågen at vide, vil de ikke dække den og [taksator 1] siger, da han er på medhør med maleren, at de må hellere komme i gang med det samme, så jeg ikke skriver på flere sociale medier. På dette tidspunkt er maleren ved at fikse noget mug som var kommet bagved opvaskemaskinen.

En af de mange dårlige oplevelser jeg har haft med [taksator 1] er, da ... og [taksator 1] ringer med lågen og jeg siger at ... og jeg beder ham derfor om ikke at kontakte mig det næste stykke tid. [Taksator 1] ringer allerede dagen efter denne samtale og prøver at presse hans forslag igennem. Efter denne episode ringer jeg ind og taler med flere fra TJM og fortæller dem om de mange dårlige oplevelser jeg har haft med [taksator 1], og hende jeg først kontaktede er [selskabets medarbejder 1] (tror jeg hun hed), hun siger, at [taksator 1] ikke må blande sig i hvad jeg gør på de socia-

le medier osv. Hun foreslår at der gives 2.000 kr. for lågen og 15 timer for den tid jeg har brugt på at flytte alle møblerne fra kælderen. Jeg siger, at dette vil jeg lige tænke over. Herefter ringer jeg tilbage og siger, at jeg godt ved det drejer sig om penge og nu synes jeg de skal dække hele lågen. Hun siger, at jeg ikke er nogen lønsom kunde fordi jeg er forholdsvis ny kunde ved dem og været uheldig med opvaskemaskine, kælder og en syg [kæledyr], så vi når ikke til enighed.

Maleren bliver nu færdig og vi skal i gang med gulvet i kælderen. [Skadeservice] sender [medarbejder 4 fra skadeservice] som går i gang. Han ringer til flere kollegaer da han ikke kan gøre det rent. Der er store hvide pletter på de sorte klinker. De har en ny maskine og andre kemikalier de kan bruge, men [taksator 1] stopper det hele og jeg snakker med [skadeservice] og de kan intet gøre når taksator siger stop. [Taksator 1] ved med sikkerhed, at gulvet ikke er rent. Jeg sender ham billeder (jeg har vedlagt dette så i selv kan vurdere). [Taksator 1] er sur over at jeg har klaget over ham og han sender en mail tilbage med, i min optik, manipulerede billeder og han skriver i mailen om jeg vil uddybe problemet. Efter jeg modtog mailen sender jeg klage direkte til TJM's kvalitetsafdeling, da jeg har fået nok af [taksator 1] opførsel. Efter de har modtaget klagen, sender de en ny taksator ved navn [taksator 2].

[Taksator 2] ringer til mig og vil aftale en tid. Han kommer fra et Corona ramt område og er ikke blevet testet. Her føler jeg mig tvunget til at sige ja, da jeg har boet på 10-15 kvm med [kæledyr] i en 9-10 mdr. og har også spurgt [taksator 1] flere gange pr. telefon om de ikke kunne hjælpe med opbevaring af alle mine ting eller et andet sted at bo mens det stod på, men fik et klart nej, da det ikke var noget de ville dække. Hele stueetagen er fyldt med ting, så jeg har ikke kunnet gøre rent i hele perioden, hvilket jeg også har fortalt TJM, og selvom myndighederne anbefaler ordentlig rengøring under Corona, har TJM været ligeglad med dette.

[Taksator 2] og [medarbejder 3 fra skadeservice] kommer forbi og vi har aftalt at jeg filmer det hele og får også deres accept på dette i starten af videoen (videoen vedlægges). [Taksator 2] er ikke i tvivl det skal gøres rent og på videoen kan i også se, at jeg endnu engang spørger ind til en løsning på opbevaring af mine møbler og ting, så jeg kan leve på bare nogenlunde værdig måde. TJM melder ikke noget tilbage om opbevaring eller genhusning. De sender to nye mennesker fra [skadeservice], hvilket jeg mindes er den 23. november 2020, som skal gøre gulvet og fugerne rene. De prøver, men der hvor salpeteren er, kan de ikke gøre ordentligt rent. Der er misfarvning, de steder hvor salpeteren har siddet i fugerne. Dem fra [skadeservice] siger, at de skal have en måtte fra USA, som de vidst nok skulle bruge til fugerne, men i min optik er det en undskyldning for, at de ikke kan gøre det ordentligt rent. De fortæller desuden, at salpeteren vil være et tilbagevendende problem, hvilket jeg er fuldkommen uenig i, da der aldrig har været grundvandsproblemer på adressen eller salpeter i fugerne. De kommer så aldrig igen, selvom de sagde de ville og der var en fæl lugt en uge efter de havde været der, selvom de kun prøvede at rengøre få kvm. Så jeg sad på 10-15 kvm soveværelse fyldt med ting, hele overetagen er der kun en sti igennem man kan bevæge sig på, sådan blev min jul og nytår og snart et år hvor man ikke har kunnet bo normalt og med psykisk vold og chikane fra [taksator 1] og TJM. På videoen siger [medarbejder 3 fra skadeservice] at gulvet ikke så sådan ud, da han var på besøg første gang. Grunden til grundvandsstigningen var, at der i 4-6 måneder havde været meget regn.

Nu kommer mit bevis for at der ikke har været salpeter før skaden. Før jeg skiftede til TJM er jeg ved [andet forsikringsselskab], fra 2006-2018/19 og får skybrudsskade hvor jeg får kloakvand ind i kælderen. Nogle fuger bliver trykket ind, hvorefter [andet forsikringsselskab] sender nogle folk ud som gør rent og de skrubber i fugerne med skuresvampe, så de har næsen helt nede i og dem har

jeg snakket med og fået en udtalelse fra. Det drejer sig om to kvinder, som siger at der ikke var salpeter da de var hjemme hos mig i 2018/19. Jeg har taget en screenshot af mailen jeg fik fra deres chef som jeg vedlægger. Det vil sige, at der ingen salpeter var i ca. 6 år, fra renoveringen i 2012. Jeg synes der er bevis nok til at understøtte min påstand om at gulvet ikke længere er som det var før. Nu har jeg valgt helt uvildige, som jeg ikke kender, altså [medarbejder 3 fra skadeservice] på videoen og dem fra [andet forsikringsselskab] og den skade fra [andet forsikringsselskab] er så vidt jeg husker den eneste jeg havde indtil mit skift til TJM.

Grunden til at jeg tror det hele har trukket ud er både dårlig opførsel, samt at det skal laves så billigt som muligt, så det går under hvad de normale faglige standarder er.

Det er derfor jeg har sat jeg ind i sagen som jeg har gjort og jeg vil også gøre opmærksom på, at jeg i hele forløbet har gjort det klart for forsikringsselskabet at jeg er ... i håb om, at man så ville gøre det så gnidningsfrit som muligt. Jeg er i den overbevisning om, at der må være nogle regler som forsikringsselskabet har overtrådt eller tilsidesat, i forhold til opbevaring eller genhusning. Det kan ikke være rigtigt, at jeg udelukkende skal leve i min seng. Jeg synes også det er mærkeligt, at noget af det sidste jeg får fra [taksator 2], er en mail hvori der står, at jeg skal sende dem en faktura såfremt jeg har haft mine møbler opbevarede, men jeg har fået klart nej fra [taksator 1] om dette pr. telefon. I den vedlagte video spørger jeg igen [taksator 2] om opbevaring af mine møbler, så jeg kan leve nogenlunde anstændigt, så jeg vil slå fast, at jeg aldrig nogensinde har fået et tilbud om at få mine møbler og ting opbevaret. [Taksator 2] skriver også i noget af det sidste jeg har modtaget på mail, at lågen på opvaskemaskinen kun er skadet i toppen, hvilket er en yderligere fejl, da der er billeder der klart viser, at der er skader fra bund og op, og nu bliver jeg lige nødt til at sige, at damp stiger op, så jeg mener det er kommet fra den gang opvaskemaskinen gik i stykker og ikke fra længerevarende slid som er TJM's påstand.

Krav:

Mine krav er følgende:

- Rengøring af hele stueetage
- Da jeg selv har opbevaret mine ting, har jeg kontaktet [opbevaringsfirma]. En container koster ca. 4.800 kr. og herefter 1.064 kr. pr. løbende måned. Da jeg selv har stået for denne del, mener jeg, at jeg har krav på en compensation svarende til denne pris for hele sagsforløbet. Da sagsforløbet stadig ikke er afsluttet kan jeg ikke sige hvad den endelige compensation for dette skal være.
- Ny låge på opvaskemaskinen og den pris jeg kender til er fra 4.000 kr.
- Da jeg nærmest har levet i min seng de sidste 12 mdr. og indtil vi engang bliver færdige med sagen, bliver mit næste krav, at jeg skal have en ny topmadras + 2 lagener + 2 nye pude og ny dyne. Mit skøn på pris er at det nok vil ligge på en 5.000-10.000 kr. for ny topmadras, men er åben for forslag. Lagener har jeg allerede selv købt og de kostede 600 kr. for begge to. Hvad puder og dyne skal ligge til er jeg åben overfor forslag på.
- Nyt gulv i kælder. Jeg har fået et tilbud ... Flise- og murerforretning som lyder på 133.053,75 kr. inkl. moms (tilbuddet vedlægges).
- Da jeg har fået nej til opbevaring og/eller genhusning og ikke har kunnet leve rigtigt eller have besøg, må der være nogle regler der er blevet tilsidesat og der synes jeg, at jeg skal have en erstatning for svie og smerte. Jeg ved ikke hvordan man laver en udmåling af compensation ud fra dette, men mit krav bliver på 200.000 kr.

- [Tømrer] og elektriker har stadig noget arbejde der skal gøres færdigt og her ønsker jeg kompensation så dette kan gøres uden forsikringens indblanding da vi ikke kan arbejde sammen. Jeg kender ikke til omfanget af dette, så her er jeg åben for forslag.
- Da jeg selv har stået for flytning af møbler og ting samt nedpakning, så bliver mit krav for dette 30 timer."

I brev af 13/4 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"2.0 Indledning

Der klages over de erstatningsopgørelser, der er udarbejdet i forbindelse med to vandskader.

Vandskaderne er dækket over klagers husforsikring tegnet med betingelser 17T6. Som bilag A fremlægges policen og som bilag B fremlægges betingelserne. Forsikringen er opsagt med virkning fra 1. marts 2021.

3.0 Sagsfremstilling

Den 25. juli 2019 anmeldte klager telefonisk, at det drypper ned i kælderen fra træloftet, samt at klager er af den opfattelse, at det skulle komme fra en opvaskemaskine (Anlæggelsesbillede bilag C).

Samme dag sendte selskabet en mail til klager, hvori det blandt andet blev oplyst, at selskabet ville kontakte et skadeserviceselskab (bilag D).

Ejendommen blev besigtiget af [skadeservice] den 26. juli 2019, og samme dag udarbejdes der en rapport (bilag E). [Skadeservice] besigtigede ejendommen igen den 13. august 2019 (bilag F fugt rapport).

På baggrund af denne rapport meddelte selskabet via mail af 13. august 2019, at det skadede linoleumsgulv kunne smides ud (bilag G).

I perioden 3. september 2019 til 9. september 2019 er selskabet i kontakt med henholdsvis klager og håndværker, som bilag H fremlægges chat fra denne periode.

Som bilag I fremlægges udskrift af chats fra 22. oktober 2019 frem til 5. november 2019.

Den 5. november 2019 betalte selskabet kontanterstatning for linoleumsgulvet, samt for strømforbruget, og efterfølgende betalte selskabet diverse selskaber for udbedringen af skaden, og den 30. november 2019 sendte selskabet en mail til klager, hvori klager oplyses om betalingerne, samt at vandskaden er færdigbehandlet (bilag J).

3.1 Ny anmeldelse

Den 23. februar 2020 anmeldte klager, at der var opstigende vand i kælderen, og at han havde haft besøg af [skadeservice], der ikke kunne hjælpe. Vandet siver ind af væggene. (bilag K).

Selskabet modtog en fugtrapport fra [skadeservice] udarbejdet den 22. februar 2020 (bilag L). Selskabet er i perioden 22. februar 2020 til 24. februar 2020 i kontakt med klager (bilag M chat fra perioden).

Derefter er der nogen korrespondance mellem selskabet og [skadeservice], fremlægges som bilag N, og som bilag O fremlægges notater vedrørende kontakt mellem selskabet og klager.

Selskabet besigtiger ejendommen den 14. april 2020 (bilag P. Taksators rapport), og af denne rapport fremgår det, hvilken udbedring selskabet kunne tilbyde erstatning for.

Den 20. maj 2020 sender selskabet en erstatningsopgørelse over, hvilken erstatning, der kan tilbydes (bilag Q). Den 25. maj 2020 modtager selskabet en fugtrapport fra [skadeservice] (bilag R).

Klager retter henvendelse til selskabet den 18. juni 2020, og den samme dag genfremsender selskabet opgørelsen, med oplysninger om, at maler har vurderet, at der ikke er behov for at fjerne filteren i kælderen (bilag S).

Dagen efter modtager selskabet en mail fra klager, hvor klager henviser til en maler, som selskabet skal kontakte (bilag T). Som bilag U fremlægges notater vedrørende telefoniske henvendelser 18-23. juni 2020.

Den 6. august 2020 modtager selskabet en klage fra klageren (bilag V), og samme dag er selskabet og telefonisk kontakt med klager (bilag W)

Denne henvendelse besvarer selskabet den 13. august 2020 (bilag X), og som bilag Y fremlægges udskrift af efterfølgende telefoniske henvendelser i sagen.

På baggrund af klagers henvendelse til selskabet sender selskabet den 12. august 2020 en mail til klager, hvori selskabet anmoder klager om at dokumentere det forhold, som klager har oplyst, er på mur, hvor opvaskemaskinen stod (bilag Y). Dagen efter modtog selskabet et foto (bilag Z).

På baggrund af det modtagne sendte selskabet den 27. august 2020 en mail til klager (bilag Æ), i denne mail meddeler selskabet, at der ikke ses årsagssammenhæng mellem skaden anmeldt 25. juli 2019, og den nu konstaterede skimmelsvamp.

Den 27. august 2020 modtog selskabet en mail fra klager, hvori der blev gjort indsigelser mod den trufne beslutning (bilag Ø).

Til orientering fremlægges som bilag Å referater fra selskabets skadesystem.

Klager oplyste herefter, at der skulle være sket skade på fronten af opvaskemaskinens låge i forbindelse med vandskaden anmeldt 25. juli 2019.

Den 9. november 2020 sender selskabet på baggrund af en telefonsamtale en mail til klager (bilag AB). I denne mail meddeler selskabet tilsagn om, at den pågældende del af væggen males, men da det ikke var påvist, at årsagen til skimmelen var skaden, ville klager ikke kunne forvente, at der foretoges maling igen, hvis det genopstår. Vedrørende lågen, blev denne afvist af taksatoren.

Samme dag modtog selskabet en mail fra klager, hvor klager sendte yderligere billede ind af lågen (bilag AC).

Den 11. november 2020 er selskabet i telefonisk kontakt med klager, jfr. bilag Y:

Ankenævnet for Forsikring

7.

96573

██████████ T21R /Tryg: 11.11.2020
jeg har talt med kunden om de to skader han har. det er aftalt at vi betaler elektriker regning og at den sednes direkte ind til os på 2020 sagen. █████ oplyser at der ikke er egen betaling på denne. på 2019 sagen aftales der at kunden får 1500 kr. for flytning af møbler til lager og retur - de kan så evt bruges til rengøring. i henhold til lågen vil jeg dække 50% op til max 4000/2000 kr. for lågen. hvis ft fortryder og heller vil have en opv med front kan jeg dække 2000 kr. til denne. der kan

██████████ T21R /Tryg: 11.11.2020
komme forskel i farven på lågen. ft vender forslaget med █████ og undersøger med █████ køkken - jeg ringer til ft i næste uge

Den 19. november 2020 tilbyder selskabet at afhente lågen, således at der kan findes en løsning på denne del af sagen.

Selskabet sendte den 30. november 2020 to mails til klager. En mail vedrørende lågen (bilag AE) og dels vedrørende yderligere rengøring af kælderen (AF).

Vedrørende lågen fastholdt selskabet, at årsagen til skaderne på lågen ikke kan henføres til vand-skaden i 2019. Herudover tilbød selskabet en godtgørelse for egen flytning af møbler fra huset til en lade på i alt 1.500 kr.

Med hensyn til skaden fra 2020 (bilag AF), meddelte selskabet, at det ikke kunne tilbyde yderligere rengøring af kælderen, samt at der var tale om fugeslør, som også havde været på fliser forud for skadens opståen.

Samme dag modtog selskabet indsigelser fra klager, fordelt over tre mails (bilag AG).

Den 1. december 2020 modtager selskabet en ny henvendelse fra klager (bilag AH), hvori klager udtrykte sin utilfredshed med afgørelsen.

Selskabets overtaksator besigtigede ejendommen den 16. december 2020, og efter besigtigelsen sendte taksatoren en mail til klager (bilag AI). I denne mail accepterede selskabet yderligere rengøring af fliserne. Samtidig fastholdt overtaksatoren, at skaden på lågen ikke kunne relateres til vandskaden i 2019; men da der var tilbudt 2.000 kr. i erstatning for denne, blev dette tilbud fastholdt.

Den 24. december 2020 sendte overtaksatoren en mail til klager, og med denne mail fulgte en udtalelse fra [skadeservice] (bilag AJ).

Den 7. januar 2021 modtog selskabet en mail fra klager (bilag AK).

Denne henvendelse besvarede selskabets taksator den 8. januar 2021, hvor det blev fastholdt, at der ville være tale om et tilbagevendende problem med salpeterudtræk ved fliserne. Taksatoren henviste endvidere til nævnet.

Den 11. januar 2021 modtog selskabet en mail fra klager (bilag AL), hvori klager fremsatte yderligere krav.

Denne henvendelse besvarer selskabets overtaksator den 14. januar 2021 (AM).

Den 20. januar 2021 klager klageren over afgørelsen, men da klagen ikke indeholder nye oplysninger, henvises igen til nævnet. Selskabet modtager enkelte yderligere henvendelser der ikke indeholdt nye oplysninger, hvorefter sagen blev indbragt for nævnet.

Da de under bilag Y er nævnt Trustpilot fremlægges som bilag AN klagers henvendelser og selskabets svar over Trustpilot.

4.0 Forsikringen

Der er tale om to forskellige skader, der er reguleret efter henholdsvis betingelsernes pkt. 5.3 om 'skjult rør og kabelskade' og pkt. 5.8 'Udvidet vand', underpunkt opstigende kloak eller grundvand.

Hændelserne er anerkendt som dækningsberettigende, hvorfor spørgsmålet for nævnet alene vedrører hvorledes erstatningen opgøres.

I relation til dette spørgsmål skal det i første omgang fastlægges, hvad forsikringen omfatter, hvilket er nærmere beskrevet under betingelsernes pkt. 4.

Under pkt. 4 'hvad dækker forsikringen ikke' fremgår det blandt andet, at forsikringen ikke dækker indbo.

Af pkt. 5.3 fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker følgeskader på bygninger efter en dækket utæthed eller fejl, og af pkt. 5.8 fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker skade som følge af opstigende grundvand.

Hvorledes en skade erstattes er nærmere beskrevet under pkt. 6 i betingelserne. Samtidig er Forsikringsaftalelovens § 36 naturligvis gældende.

Udgangspunktet er, at forsikringen dækker de omkostninger, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemetode. Eller med andre ord omkostningerne til at reparere det beskadigede.

Af betingelsernes pkt. 6.11 fremgår det blandt andet, at hvis det en bygning til beboelse ikke kan benyttes på grund af en dækket skade, erstattes rimelige og dokumenterede merudgifter til midlertidig fraflytning, Nødvendige udgifter til ud- og indflytning, samt rimelige og dokumenterede udgifter ved flytningen.

Herudover fremgår det under betingelsernes pkt. 6 side 12, at forsikringen ikke dækker erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand efter en skade. Endvidere dækker forsikringen ikke erstatning for eventuelle ulemper i forbindelse med flytning.

5.0 Bygningen

I henhold til BBR-oplysningerne (bilag AP) er der tale om en ejendom på 80 M2, med en kælder på ligeledes 80 M2. Kælderen er ikke godkendt til beboelse.

6.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget og sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

7.0 Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager den 25. juli 2019 anmeldte, at der var sket vandskade fra opvaskemaskinen i køkkenet. Der var sluppet koldt vand ud fra maskinen.

Selskabet anerkendte skaden som dækningsberettiget og dækkede blandt andet udskiftning af sokkel, samt reparation af gulvet, der var vandskadet. Erstatningen blev afregnet som en kontant-erstatning.

I forbindelse med besigtigelsen af vandskaden i kælderen oplyste en medarbejder fra [skadeservice], at der endnu ikke var lagt vinyl i køkkenet, og klager **opfordres** til at oplyse, hvornår arbejdet i køkkenet blev færdig.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder vi det fortsat ikke dokumenteret, at årsagen til de anførte skader på lågen skal findes i vandskaden fra 2019. Der er snarere tale om skader som følge af damp, når maskinen blev åbnet. Der er tale om en 7 år gammel opvaskemaskine.

Selskabet er imidlertid under hensyntagen til beløbets størrelse indstillet på, til fuld og endelig afgørelse af dette punkt, at betale de 4.000 kr. til klager.

Med hensyn til godtgørelse for eget arbejde i forbindelse med flytning af møbler og ting, samt nedpakning er selskabet indstillet på at hæve erstatningen til 3.000 kr., svarende til de 30 timer, som klager har anført.

Jeg vil herefter gennemgå de enkelte krav som klager har anført i sin klage. Idet jeg dog vil henlede nævnets opmærksomhed på, at en eventuel genhusning ville i henhold til betingelserne forudsætte, at skaden havde ramt lokaler, der var godkendt til, og anvendt til beboelse. Kælderene på ejendommen, er ikke godkendt til beboelse, og skaderne i kælderen ville derfor ikke kunne medføre ret til genhusning.

7.1 Rengøring af stue.

I henhold til betingelserne dækkes de direkte omkostninger til udbedringen af skaden, og det fremgår endvidere, at forsikringen ikke dækker erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand.

Selskabet kan derfor ikke pålægges at betale eventuelle omkostninger til klagers rengøring af stuen, da en rengøring ikke er en direkte skade af dækningsberettigende skader.

7.2 [Opbevaringsfirma]

Klager har i klageskemaet fremsat krav om erstatning for fiktive udgifter ved leje af en container i forbindelse med udbedringen af kælderen.

Af de foreliggende oplysninger kan det konstateres, at klager ikke har haft de pågældende udgifter, hvorfor de fiktive omkostninger ikke kan kræves erstattet.

Hvis beløbet blev imødekommet, ville klager tjene penge på en skade, hvilket ville være i strid med Forsikringsaftalelovens § 36.

7.3 Sengetøj

Indledningsvis kan det konstateres, at der er tale om løvsøre, hvilket ikke er omfattet af den tegnede Husforsikring, jfr. betingelserne.

Herudover er der ikke tale om en direkte skade, som følge af et dækningsberettigende forhold. Kravet kan ikke imødekommes.

7.4 Nyt gulv i kælderen.

Klager har ikke løftet sin bevisbyrde for, at det dækningsberettigende forhold vedrørende opstigende grundvand, har forvoldt skader i et sådant omfang, at gulvet i kælderen skal udskiftes.

Tværtimod er det selskabets opfattelse, at de foretagne rengøringer har efterladt gulvet på samme måde, og med samme byggemåde, som forud for vandskaden. Kravet kan derfor ikke imødekommes.

7.5 Svie og smerte

Begrebet svie og smerte relaterer sig til Erstatningslovens regler, og er en midlertidig godtgørelse for ubehag ved en personskade, og godtgørelsen kan kræves af en erstatningsansvarlig person eller virksomhed, jfr. Erstatningsansvarsloven § 3.

En forudsætning for, at der kan pålægges en person eller virksomhed et juridisk erstatningsansvar er, at selskabet eller personen har handlet culpøst.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke har handlet culpøst i denne sag. Selskabet finder ikke, at klager har påvist et ansvarsgrundlag i sagen. Herudover er der ikke dokumentation for, at der skulle være sket en personskade i forbindelse med behandling af sagen. Kravet kan ikke imødekommes.

7.6 Manglende arbejde.

I sagsfremstillingen oplyser, at klager, at håndværkeren [tømrer] og elektrikeren fortsat mangler noget arbejde, samt at klager ønsker dette udført udenom forsikringen.

Vores taksator har været i telefonisk kontakt med de to håndværkere, og i den forbindelse fået følgende oplysninger

[Tømrer] mangler at montere 4 demonterede gerigter omkring 1 dør. Skønnet 3 timers arbejde af 400 kr. + moms. Dette fremgår ligeledes af tømrerens seneste regning, der fremlægges som bilag AR. Regningsbeløbet på 7.875 kr. er anvist til håndværkeren.

Elektriker mangler genmontering ved dåser ved fodlister, gamle dåser genbruges evt. enkelte udskiftes. Omkostninger 4.000 kr. + moms.

I alt mangler der således at blive udført arbejde for 5.200 kr. + moms eller i alt 6.500 kr., beløbet vil blive udbetalt når der foreligger regning for arbejdets udførelse.

Hvis der ikke fremlægges dokumentation for, at arbejdet bliver udført af håndværkere, vil erstatningen skulle beregnes ud fra betragtninger om eget arbejde. Dette erstattes med en timepris på 100 kr.

Tømrerarbejde vil svare til 4 timers eget arbejde, og elektrikerens arbejde er omkring 8 timer, hvorfor en kontanterstatning vil udgøre 1.200 kr.

8.0 Afsluttende bemærkninger

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at vi med den tilbudte erstatning har levet op til de retslige forpligtigelser, der er i henhold til betingelserne, samt at der ikke kan tilbydes yderligere erstatning i sagen, udover det der er accepteret i dette brev."

Klageren har i brev af 17/4 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jf. Forsikringsguiden.dk, som der er lavet sammen med forbrugerrådet Tænk og 23 forsikringsselskaber, fremgår det, at:

- Genhusning – kan du ikke bo i dit hus pga. skade, der er dækket af din husforsikring, betaler forsikringsselskabet rimelige og nødvendige udgifter til flytning og til andet sted at bo. (Her mener jeg, at jeg ikke har fået nogen rimelig form for hjælp, til at kunne leve normalt i mit eget hjem).
- Sådan bliver erstatning beregnet – I dag er et parcelhus som hovedregel forsikret til nyværdi, ved skade bliver det beskadigede repareret og genopført så bygningen fremstår som før skaden. (Som jeg nævner var der ingen salpeter i 2018/2019, da jeg havde en skybrudsskade ved ... forsikring. Så derfor mener jeg det skal udbedres, så det ikke længere er der mere, da skaden skal udbedres så det beskadigede fremstår som før skaden).

Kommentar til dokument '96573 Selskabets svar' under afsnit 'manglende arbejde'

Der mangler flere ting at blive lavet end det som [tømrer] skriver. Inde på badeværelset mangler der en hel ny sokkel, at skabene bliver sat på plads igen, at bordplade med håndvask i bliver sat på igen, at teknik skabet i et andet rum mangler ny sokkel og bordplade i trappeopgang mangler også at blive sat op. Så jeg vil gerne have at [tømrer] går det hele igennem en gang mere, så vi får opgjort alt det som mangler at blive udbedret.

Jeg accepterer de 1.500 kr. som jeg kan forstå bliver tilbudt for at jeg selv har flyttet mit indbo i kælderen, men jeg takker nej til de 1.500 kr. som forsikringsselskabet tilbyder for at jeg selv sørger for at flytte mine ting retur. Jeg mener fortsat, jeg skal have erstatning eller kompenseres, for de andre ting jeg har nævnt."

Klageren har i en mail af 17/4 2021 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Da [medarbejder 4 fra skadeservice] rengør gulvet er det helt vådt og der flytter han de skabe rundt med plastik i kælderen så det den eneste måde jeg kan forklare den våde plet [medarbejder

Ankenævnet for Forsikring

12.

96573

5 fra skadeservice] finder. Der bliver intet fundet da [medarbejder 4 fra skadeservice] flyttede dem rundt og der havde de også stået længe og den kælder er knas tør og man har jo meldt kælderen tør op til flere gange efter både vandskaden og skaden med opvaskemaskinen."

I mail af 10/5 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Som I kan se på det nye billede skal man helt tilbage til 1874 for at der er faldet lige så meget regn, som i perioden februar 2020. Jeg vil lige sige igen, at [tømrer]/... blev ikke ansat af mig, men så vidt jeg kan forstå var det en aftale som [medarbejder 2 fra skadeservice] og [taksator 1] blev enige om, og jeg vil lige sige igen, at TJM har ikke vendt tilbage med de mangler som [tømrermedarbejder] han har sagt, herunder i badeværelset; sokkel, alle skabe, bordplader med håndvask og bordplade i trappeopgang og sokkel ved teknik skab. Jeg synes det er mærkeligt, at man beder om en faktura på opbevaring af møbler og at jeg 3 gange har spurgt om hjælp, sidste gang fremgår af den video jeg har sendt, og alligevel så kalder man nu udgiften for en fiktiv udgift, men man vil gerne give mig penge for at jeg selv har flyttet møblerne og jeg vil mene begge dele er hvor jeg udfører et arbejde som forsikringsselskabet burde have gjort. Grunden til at jeg også lige nævner [tømrermedarbejder] er, at nu er han ansat der hvor [taksator 1] er (Tryg Forsikring). Da [skadeservice] var hjemme ved mig i december med deres special maskine, må de have taget nogle billeder af hvor grimt det blev efter maskinen havde kørt og dem vil jeg gerne have lagt på denne sag. På det møde i december skulle der angiveligt have været meget fugtigt under et stykke plastik som skabene stod på efter rengøring, men hvis der var så fugtigt dernede ville der være skimmelsvamp og alle mine ting i hobbyrummet ville være skadet på den ene eller anden måde af fugt eller svamp, hvilket aldrig har været et problem. Jeg vil desuden gerne bede om at se alt det korrespondance der har været mellem [taksator 1] og TJM og alt korrespondance mellem [taksator 2] og TJM, såfremt dette er muligt."

Selskabet har i brev af 19/5 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed giver indlægget alene anledning til følgende bemærkninger.

Af betingelsernes pkt. 5.8 fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker skader efter opstigende grundvand. Forsikringen dækker således ikke tiltag, til imødegåelse af opstigende grundvand, men alene de eventuelle skader, som opstigende grundvand måtte forvolde.

For god ordens skyld skal det oplyses, at dækningen har været med i den samlede vurdering af skaderne på ejendommen, og selskabet finder det fortsat ikke dokumenteret, at der skulle være sket yderligere skader, end de allerede godkendte, herunder yderligere skader på grund af opstigende grundvand."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos. Af selskabets besigtigelsesrapport af 1/5 2020 fremgår bl.a.:

"Skadedato 22.02.2020

Besigtigelses dato 14.04.2020

...

Årsag til skaden

Oversvømmelse af forsikringsstedet efter skybrud.

Omfanget af skaden

Der har stået ca. 1-2 cm vand på gulvet i kælderen, men den kraftige opfugtning af jorden omkring huset, har forårsaget en opfugtning af forsatsvæggen i kælderen. Ligeledes er soklen under underskrevne i kælderen ødelagt af vand.

...

Tidligere tiltag

Ftag har tømt kælderen for løsøre, ifb. med vandskaden, løsøre er ikke beskadiget. Kælderrum-mene står nyrenoveret.

Skadeudbedring

Nedrivning: Fjernelse af glasvæg på væggene i kælderen ca. 30-40 cm op. Demontering af under-skabe og bordpladen til genmontering.

Affugtning: Affugtning af kælderen, til normalværdier.

Rengøring: Rengøring af gulve efter endt affugtning.

Tømrerarbejde: Udskiftning af sokler under skabene samt genmontering af skabe.

Malerarbejde: Spartling af alle vægge efter skadeservice. Opsætning af glasfilt, samt grunding og 2 gange maling af alle berørte vægge.

VVS arbejde: Nødvendigt demontering og genmontering af vand ved håndvask."

Af tilbud af 13/5 2020 fra tømrerfirma fremgår bl.a.:

"Grundlaget for tilbuddet:

Tilbuddet er afgivet på grundlag af følgende:

1. El: Demontering af alle kontakter i kælderen og genmontering efter malerarbejde ... kr. 8.850,00

2. VVS: Demontering af vand til håndvask og vaskemaskine samt genmontering. Beløb VVS kr. 1.500,00

3. Maler: ca. 140 m2 vægge. Nedtagning af glasvæv, fuldspartling, slibning og opsætning af nyt glasvæv. Malerbehandling 2 x med glans 10. Karme pletspartles og males 1 gang. ... Maler kr. 37.800,00

4. Tømrer: Demontering og genmontering skyggelister, Demontering og genmontering bordplader i trapperum og badeværelse. Udskiftning af sokler under skabe kr. 7.900,00.

...

Tilbudssum: 56.050,00 kr. ekskl. moms.

Moms: 14.012,50 kr.

Tilbudssum: 70.062,50 kr. inkl. moms."

Ankenævnet for Forsikring

14.

96573

Af fugtrapport af 25/5 2020 fra skadeservice fremgår bl.a.:

"Skadedato 22.02.2020

Besigtigelses dato 25.05.2020

Årsag til skaden

Årsag til skaden: Øvrige

Andre kommentarer: Vand indtrængning via væggene efter meget nedbør

...

Årsagssammenhæng mellem skadeårsag og fugt

Ja der kan måles fugt i de forskellige konstruktioner, men der er også en del grundfugt bagved pyton væggene.

Beskrivelse

Der kan måles forhøjet værdier i væggene hele vejen rundt. Kunden oplyser at der samtidig har lagt vand på gulvene.

...

Beskrivelse af konstruktion

Væggene. Glasvæv-yton-isolering-murværk.

Gulv. Fliser-beton-isolering. Obs gulvet er sunket en halv meter ekstra loftshøjde.

Anbefalinger

Kælderen.

Skabe demonteres

Glasvæv fjernes

Væggene saneres

Væggene affugtes.

Efter endt reetablering kan gulvene blive skuret op."

Selskabet har i mail af 18/6 2020 til klageren bl.a. anført:

"Vi har modtaget overslaget fra din håndværker, overslaget er vedlagt, det har vi nu gennemgået og regnet de forskellige priser igennem, og priserne er ikke helt som vores prisgrundlag viser. Derfor er vi kommet frem til følgende erstatning:

El. vi skønner arbejdet til Kr.: 7.438,-

VVS accepteret Kr.: 1.875,-

Malerarbejdet, i henhold til vedlagte beskrivelse Kr.: 41.500,-

Tømrer ..., tilbud accepteret på Kr.: 9.875,-

Samlet erstatning til kælderen Kr.: 60.688,-

Beløbet er inkl. moms.

Som nævnt i telefonen, mener vores maler ikke det er nødvendigt at fjerne filt på væggene, en spartling af det eksisterende filt vil være fyldestgørende. Men kan du ikke få den maler der har givet pris til at kontakte mig.

Arbejdet kan sættes i gang for dette beløb, vi afventer regning på udbedringen for udbetaling af erstatningen. Du bedes selv aftale det videre med de implicerede håndværkere. Strømforbruget afregnes når vi modtaget rapporten fra [skadeservice]."

I mail af 30/11 2020 fra selskabet/taksator 1 til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg skriver til dig omkring klinkerne i kælderen. Jeg har talt med [skadeservice] og de har nu rengjort kælderen. Vi har drøftet de fugeslør der er i fugerne i din kælder.

På de billeder der er taget ved udkaldet den 22.02.2020 er der også fugeslør på dine fuger, se vedlagte billeder. Billeder viser tydelige forskelle i fugebilledet i kælderen, der er slør af kalk eller lign i fugerne. Derfor skønner vi at fugesløret også var tilstede før skaden. Aflejringer som disse kommer ikke over i nuet, men over tid.

Vi skal sikre dig at du står som før skaden skete og det mener vi du gør efter vores sidste rengøring, såfremt du kan dokumentere at vi ikke har rengjort kælderen, bedes du dokumentere dette over for TJM. Så vi har bedt [skadeservice] om at stoppe yderligere rengøring i din kælder."

Klageren har i mail af 1/12 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Vil klage over hele sagsforløb med taksator som igen igen ikke opfører sig ordentlig. Har ringet til flere inde ved jer for at gøre opmærksom på hans opførelse, nu her sidst stopper han [skadeservice] inden det har gjort ordentlig rent i kælder efter grundvandsstigning. [Medarbejder 2 fra skadeservice] ville prøve ny middel og maskine som taksator satte en stopper for selvom om [skadeservice] ikke var tilfreds med resultatet. Har sendt et par billeder og hele gulvet ser sgu ikke ret godt ud, men har bare lige sendt et par billeder og husk nu, den kælder er gjort i stand i ca. 2012 for ca. 500000 kr. med alt helt nyt. ... tømmer fra [tømmerfirma] kan I ringe til og få bekræftet gulvet ikke er som før grundvandsstigning.

...

Jeg har snart ikke kunne gøre rent i 1 år og har heller ikke kunne have besøg i snart 1, det kan jo ikke være rigtig det skal trække ud i så lang tid. Har boet på et værelse som også er fyldt op med ting fra kælderen."

Selskabet/taksator 2 har i mail af 21/12 2020 til klageren bl.a. anført:

"Jeg har nu talt med de implicerede parter (skadeservice folkene, TJM og taksator), set på en masse billeder og gennemlæst sagen. Min vurdering af sagen er følgende:

- Klinkerne i kælderen skal gøres bedre rene. Har kontaktet [medarbejder 3 fra skadeservice] som tager kontakt til dig for at lægge en køreplan, hvis du accepter dette. Ud fra billederne som [medarbejder 3 fra skadeservice] har taget før vandindtrængningen på gulvklinterne, kan man ikke se så mange pletter/skidt som man kunne på vores gennemgang d. 16 december. Dog skal det nævnes at man på billederne kunne se at fugerne har salpeter udtræk inden der kom vand på gulvet.

Ankenævnet for Forsikring

16.

96573

Det stemmer også overens med at der nok er et problem fra tid til anden med grundvand/grundfugt."

I mail af 23/12 2020 fra skadeservice til selskabet hedder det bl.a.:

"Både min kollega ... og jeg, ud fra FT's udsagn ikke i tvivl om det var fugerne som han var utilfreds med, og i mindre grad de plamager som du nævner.

Vi har dog som du kan se på vedhæftet billeder, fjernet dem der var omkring wc'et, men da det var fugerne han lagde vægt på, var det der vi havde fokus, dem på klinkerne ville vi godt kunne fjerne.

Der var ved ankomst høj rumtemperatur 27-30 gr. I hele kælderens, klinkerne så generelt rene ud, undtaget rundt wc'et og i brusekabinen. Størstedelen af fugerne i kælder bar præg af hvid masse. Der er afrenset hvidt slør rundt wc'et og forsøgt i brusekabinen, men ikke med tilfredsstillende resultat. Ved klargøring af det bagerste rum ved trappe, blev skabene flyttet til trapperummet. Det ene skab som var indpakket i plastik var der en synligt våd plet under (set vedhæftet), hvilket indikere opstigende grundvand, hvilket passer med de hvide aflejringer i fugerne, som er krystalliseret salt og kalk.

Syren som blev brugt til afrensning var ikke egnet til iblødsætning og derfor kunne de ikke afrenses med tilfredsstillende resultat. Arbejdet blev derfor stoppet. Dette brugte en jeg del tid på at forklare FT.

Selv ved et tilfredsstillende resultat ved iblødsætning og afrensning af fugerne, vil det være efter min vurdering være et tilbagevendende problem, da grundvandet står højt."

Af mail af 9/1 2021 fra klageren til selskabet/taksator 2 fremgår bl.a.:

"[Selskabets medarbejder 1] foreslog jeg fik 15 timer for selv at flytte møbler osv. Mit forslag er 30 timer for både at fjerne og stille tilbage eller 15 timer og I sørger for nogen flytter tingene tilbage.

Da jeg mener jeg har været berettiget til at få min ting opbevaret og selv har stået for det jeg har fået pris fra [opbevaringsfirma] på 4800 kr. for en måned og 1064 kr. efterfølgende for en container, da jeg selv har stået for det mener jeg, jeg skal have tilsvarende.

Og da der har stået så mange ting jeg ikke har kunne gøre rent siden engang i feb. måneder 2020 hvis jeg husker rigtig, er mit krav at hele den etage der har været fyldt med ting bliver gjort rent,
...

Rengøring af klinker fuger såfremt det ikke kan gøres ordentlig nyt gulv i hele kælderens."

Selskabet/taksator 2 har i mail af 14/1 2021 til klageren bl.a. anført:

"I forhold til eget arbejde for flytning af møbler i forbindelse med skaden af d. 22. februar 2020 er der aftalt en kontanterstatning på 1.500 kr. jf. mail fremsendt til dig d. 30 november. Dette fastholdes. Hvis du har haft omkostninger i forbindelse med evt. opmagasinering bedes du fremsende

kopi af faktura, oplyse dit registrerings- og kontonummer hvorefter beløbet kan overføres til din konto.

Der kan tilbydes en håndværker rengøring af de berørte rum (skadestedet), alternativ tilbydes 1000 kr. hvis du selv ønsker at gøre rent.

Mht. klinkegulvet fastholdelses tidligere fremsendte afgørelse som både [skadeservice], tidligere taksator og undertegnede har oplyst/skrevet til dig. Klinkerne kan gøres rene men der vil altid være et problem med fugerne i kælderen pga. grundvandet står højt."

Af mail af 8/1 2021 fra et rengøringsfirma tilknyttet klagerens tidligere forsikringsselskab fremgår bl.a.:

"Det er korrekt, at vi var på adressen i 2018 vedr. rengøring. Dengang har vi ikke observeret salpeter i fugerne ej heller på de fotos som vi dengang tog. Jeg har d.d. talt med ... som udtaler, at hun (sammen med ...) ikke har set salpeter i fugerne. Hun har ikke nævnt noget med et rengøringsmiddel som reagerer på salpeter. Som der står i skadebeskrivelsen fra [klagerens tidligere forsikringsselskab], så kom der vand på flisegulve fra kloak (overfladevand)."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"4. Hvad omfatter forsikringen

...

Forsikringen omfatter ikke

- indbo (kræver særskilt forsikring).

...

5.3 Skjult rør- og kabelskade

Forsikringen dækker skader som følge af

- utætheder i skjulte rørinstallationer.
- utætheder i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer samt køle- og fryseskabe med vandtilførsel.
- fejl i skjulte elkabler til opvarmning af rum.

...

Derudover dækker forsikringen

- udgifter til at finde fejlen eller utætheden, hvis det er aftalt med os.
- følgeskader på bygninger efter en dækket utæthed eller fejl.

...

5.8 Udvidet vandskade

Forsikringen dækker skade som følge af

...

- opstigning af kloak- eller grundvand.

...

Forsikring dækker ikke

- udbedring af årsagen til, at vand eller fygesne er trængt ind i bygningen, fx reparation af revner i fundamentet eller etablering af manglende omfangsdræn.
- skader, som skyldes kondens eller grundfugt.

...

6.11 Udgifter til flytning

Hvis en bygning til beboelse ikke kan benyttes på grund af en dækket skade, får du erstattet:

- rimelige og dokumenterede merudgifter til leje af en erstatningsbolig ved midlertidig fraflytning.
- nødvendige udgifter til ud- og indflytning samt til opmagasinering af dine private ting.
- rimelige og dokumenterede udgifter ved flytningen.

...

Vi betaler udgifterne i indtil 1 måned, efter skaden er udbedret, dog højst i 12 måneder efter skaden er sket.

...

Forsikringen dækker ikke:

- erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand efter en skade.
- erstatning for eventuelle ulemper i forbindelse med flytningen."

Nævnets sekretariat har gennemset videoklip fremlagt af klageren.

Nævnet udtaler:

Klagerens hus er en 1-plansvilla med fuld kælder. Kælderen er ikke godkendt til beboelse. Klageren anmeldte den 25/7 2019, at der var sket vandudslip fra en opvaskemaskine, hvilket blandt andet havde forårsaget vanddryp ned i kælderen. Den 23/2 2020 anmeldte han, at der var indtrængende grundvand i kælderen efter en periode med usædvanligt meget nedbør. Selskabet har anerkendt, at begge de anmeldte skader er dækningsberettigende over husforsikringen, og selskabet har ydet dækning for udbedring af bygningsskader.

Klageren har i et bilag til klageskemaet fremsat otte krav/klagepunkter i relation til de to vand-skader i huset.

1. Rengøring af stueetage

Klageren har anført, at han har været nødsaget til at opmagasinere alle kælderen indbøgenstande i stueetagen i ca. 1 år. Stueetagen har derfor været fyldt op med indbøgenstande, og det har ikke været muligt for klageren at gøre rent i perioden. Han kræver, at selskabet bekoster en rengøring af stueetagen.

Ankenævnet for Forsikring

19.

96573

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at afholde udgiften til en rengøring af stueetagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at et behov for rengøring af stueetagen – der ikke er skaderamt bortset fra køkken – ikke kan anses for en del af udbedringsarbejdet vedrørende de anerkendte vandskader i kælderens. Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.11 fremgår det, at forsikringen ikke yder "erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand efter en skade".

2. Opbevaring af indbo

Klageren har anført, at "Da jeg selv har opbevaret mine ting, har jeg kontaktet [opbevaringsfirma]. En container koster ca. 4.800 kr. og herefter 1.064 kr. pr. løbende måned. Da jeg selv har stået for denne del, mener jeg, at jeg har krav på en compensation svarende til denne pris for hele sagsforløbet. Da sagsforløbet stadig ikke er afsluttet kan jeg ikke sige hvad den endelige compensation for dette skal være." Han har videre anført, at han tre gange i sagsforløbet spurgte om hjælp til opbevaring af indbogenstande, men blev afvist af selskabet.

Selskabet har anført, at klageren ikke har afholdt de udgifter, han kræver dækning for, hvorfor disse fiktive omkostninger ikke kan kræves erstattet.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen – herunder klagerens fotos af indbogenstande i stueetagen – at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at den midlertidige placering af indbogenstande i stueetagen indebærer ulemper, som gik ud over, hvad han med rimelighed måtte tåle. Klageren har ikke afholdt udgift til opbevaring, og nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale en compensation til klageren, der ikke modsvarer en konkret udgift for opbevaring for klageren.

3. Ny låge på opvaskemaskine

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet anerkendt at dække klagerens krav på 4.000 kr. for en ny låge på opvaskemaskinen. Nævnet lægger til grund, at der ikke længere er tvist angående dette klagepunkt.

4. Nyt sengeudstyr

Klageren har anført, at "Da jeg nærmest har levet i min seng de sidste 12 mdr. og indtil vi engang bliver færdige med sagen, bliver mit næste krav, at jeg skal have en ny topmadras + 2 lagener + 2 nye pude og ny dyne. Mit skøn på pris er, at det nok vil ligge på en 5.000-10.000 kr. for ny topmadras, men er åben for forslag. Lagener har jeg allerede selv købt og de kostede 600 kr. for begge to. Hvad puder og dyne skal ligge til, er jeg åben overfor forslag på."

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale udgifter til nyt sengeudstyr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om indbogenstande, som ikke er omfattet af forsikringen, og som i øvrigt ikke er ramt af vandskade. Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.11 fremgår det, at forsikringens ikke yder "erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand efter en skade".

5. Nyt gulv i kælder

Klageren har anført, at der efter grundvandsskaden forekommer hvide plamager af salpeterudtræk på fliserne i kælderen, hvilket selskabet ikke har været i stand til at få rengjort tilfredsstillende. Han har oplyst, at kælderen i 2012 blev renoveret for ca. 500.000 kr. og på skadetidspunktet fremstod i god stand. Han har fremlagt en udtalelse fra et rengøringsfirma, der i 2018 foretog rengøring i kælderen for et andet forsikringsselskab. Af udtalelsen fremgår det, at der dengang blev ikke observeret salpeter i fugerne – heller ikke på de fotos, der blev optaget. Han har fremlagt et entreprisetilbud på nyt gulv til en pris på kr. 133.053,75.

Selskabets taksator 2 anførte i mail af 21/12 2020, at klinkerne i kælderen skulle gøres bedre rent, og at der skulle aftales en køreplan med skadeservicefirmaet. Skadeservicefirmaet anførte i mail af 23/12 2020, at klageren tidligere havde lagt vægt på fugernes udseende, og at man godt ville kunne fjerne plamager på klinker. Der er dog forsøgt afrenset hvidt slør rundt om wc'et og i brusekabine uden tilfredsstillende resultat. Selv ved et tilfredsstillende resultat, vil problemet være tilbagevendende, da grundvandet står højt.

Nævnet har fået forelagt fotos af gulvet, og nævnets sekretariat har gennemset videosekvenser fra kælderen fremlagt af klageren.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der er grundlag for at pålægge selskabet at betale for en udskiftning af kældergulvet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de omtvistede forhold ved kældergulvet ikke har konstruktiv betydning, og at klageren ikke har godtgjort, at der forekommer kosmetiske skader, som kan henføres til en dækningsberettigende skade, og som har et sådant omfang, at klageren med rimelighed kan stille krav om udskiftning af kældergulvet.

6. Kompensation for sagsforløb

Klageren har anført, at "Da jeg har fået nej til opbevaring og/eller genhusning og ikke har kunnet leve rigtigt eller have besøg, må der være nogle regler der er blevet tilsidesat, og der synes jeg, at jeg skal have en erstatning for svie og smerte. Jeg ved ikke hvordan man laver en udmåling af kompensation ud fra dette, men mit krav bliver på 200.000 kr."

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale en kompensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen i henhold til punkt 6.11 ikke yder "erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand efter en skade".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at der foreligger ansvarspådragende forhold ved selskabets sagshåndtering, der kan begrunde, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet bemærker, at vandskaderne i kælderen – der ikke er godkendt til beboelse – ikke berettiger til genhusning efter forsikringsbetingelsernes punkt 6.11.

7. Manglende færdiggørelse af arbejde

Klageren har anført, at "[Tømrer] og elektriker har stadig noget arbejde, der skal gøres færdigt, og her ønsker jeg compensation så dette kan gøres uden forsikringens indblanding da vi ikke kan arbejde sammen. Jeg kender ikke til omfanget af dette, så her er jeg åben for forslag."

Selskabet har hertil efter sagens indbringelse for nævnet anført, at taksator har taget kontakt til de to håndværkere og fået oplyst, at tømreren mangler at genmontere 4 gerigter omkring dør – skønnet 3 timers arbejde á 400 kr. + moms. Elektrikeren mangler at genmontere dåser ved fodlister – omkostninger til dette udgør 4.000 kr. + moms. Selskabet har på den baggrund tilbudt klageren at betale yderligere 6.500 kr. i erstatning, når der foreligger regning for arbejdets udførelse.

Klageren har anført, at der i badeværelse mangler en ny sokkel, og at skabe, håndvask og bordplade bliver sat på plads igen. I teknikskab mangler ny sokkel, og i trappeopgang mangler bordpladen at blive sat op igen. Klageren kræver, at tømreren gennemgår det hele for at få opgjort alt det, der mangler at blive udbedret.

Nævnet bemærker, at det fremgår af entreprisetilbuddet af 13/5 2020 – som selskabet har anerkendt at dække – at det blandt andet omfatter demontering og genmontering bordplader i trapperum og badeværelse og udskiftning af sokler under skabe.

Nævnet bemærker videre, at der ikke er fremlagt fotos eller anden dokumentation for, at der mangler at blive udført dele af den forsikringsdækkede entreprise.

Som sagen foreligger oplyst, har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet konkret at betale yderligere erstatning til klageren. Nævnet forudsætter imidlertid, at selskabet foretager en fornyet sagsbehandling med henblik på at afklare sin eventuelle yderligere erstatningspligt, hvis klageren nærmere dokumenterer, at der mangler færdiggørelse af forsikringsdækket arbejde.

8. Flytning og nedpakning af indbo

Klageren har i et bilag til klageskemaet anført, at "Da jeg selv har stået for flytning af møbler og ting samt nedpakning, så bliver mit krav for dette 30 timer."

Selskabet har i sit svarbrev til nævnet anerkendt at hæve godtgørelsen for klagerens eget arbejde med flytning og nedpakning af indbo fra 1.500 kr. til 3.000 kr., hvilket svarer til de 30 timer, som klageren har krævet i klageskemaet.

Klageren har herefter anført, at "Jeg accepterer de 1.500 kr. som jeg kan forstå bliver tilbudt for at jeg selv har flyttet mit indbo i kælderen, men jeg takker nej til de 1.500 kr. som forsikrings-selskabet tilbyder for, at jeg selv sørger for at flytte mine ting retur."

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere erstatning til klageren for flytning og nedpakning af indbo.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet har anerkendt at betale yderligere erstatning til klageren, tilbagebetales klagegebyret.

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

96573

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen